

## **ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УСПЕШНОГО МЕНЕДЖЕРА ПО ПРОДАЖАМ**

Менеджер по продажам является одной из ключевых позиций любой торговой компании или предприятия, т.к. за ним закреплена функция сбыта. Из этого следует, что руководство компании заинтересовано подобрать таких менеджеров, которые смогут стать успешными в данной профессии, тем самым принести прибыль организации. И неизбежно встает вопрос, какими профессионально важными качествами должен обладать успешный менеджер по продажам.

Проведенное нами исследование проходило в два этапа. На первом этапе был осуществлен экспертный анализ профессионально важных качеств менеджеров по продажам.

В экспертизе приняли участие руководители отдела продаж и старшие менеджеры по продажам, имеющие общий стаж работы до 5 лет; всего 18 человек.

Экспертиза проводилась путем анкетирования специалистов, в основу которого была положена методика экспертной оценки профессионально важных качеств субъекта в профессиях с преобладанием элементов умственного труда. Процедура адаптации методики состояла во включении дополнительных утверждений, обусловленных психологическим анализом деятельности менеджера по продажам. В частности, была введена группа качеств, отражающих требования к организованности менеджера по продажам. В результате адаптированный для исследования экспертный лист включал 89 индивидуально психологических черт, распределенных в 12 групп.

Эксперты последовательно оценивали профессиональную значимость всех названных качеств с точки зрения обеспечения успешности деятельности в представляемой ими специализации. Для каждого утверждения предлагалась 5-бальная шкала.

Профессионально значимыми признаны группы психологических качеств и отдельные качества, получившие в оценках экспертов в среднем не менее чем 4 балла.

Первые пять мест по степени профессиональной значимости в оценке экспертов занимают качества: организационные ( $x = 4,81 \pm 0,017$ ), мышления ( $x = 4,5 \pm 0,014$ ), коммуникативные ( $x = 4,5 \pm 0,012$ ), эмоциональные ( $x = 4,5 \pm 0,015$ ), волевые ( $x = 4,47 \pm 0,017$ ). Отмечается высокий уровень оценок и малый диапазон разницы средних показателей названных свойств.

На втором этапе нами была осуществлена диагностика, выявленных экспертами, профессионально важных качеств, с целью выявления связи этих качеств и объема продаж, а также степени влияния на результативность сдачи аттестационного тестирования.

В эмпирическом исследовании приняли участие менеджеры по продажам екатеринбургских торговых компаний в количестве 104 человека (34 женщины, 70 мужчин). Возраст испытуемых от 18 до 31 года. Стаж работы участников исследования составляет от 2 недель до 5 лет.

В качестве диагностических инструментариев применялись: «Краткий ориентировочный тест» В.Н. Бузина, Э.Ф. Вандерлика, «КОС» а также 2 шкалы 16-ти факторного личностного опросника Кеттелла (16 ФЛО – 187 – А) – эмоциональная устойчивость и волевой самоконтроль. В качестве показателя успешности деятельности менеджера по продажам использовался критерий (наиболее распространенные на практике) – это объем продаж.

Для обработки данных применялся корреляционный и регрессионный анализ (в пакете статистических программ SPSS ver. 15.0).

#### Результаты корреляционного анализа

	КОС		КОТ	16 PF		Зн тех продаж
	КС	ОС		С	Q3	
Возр				0,344*		
Стаж				0,460*		
Vпродажи	0,605**	0,756**	0,577*	0,455*	0,876**	0,675**

Примечание. \* -  $p < 0,05$ ; \*\* -  $p < 0,01$ ; КС – коммуникативные способности; ОС- организаторские способности; КОТ – уровень развития мыслительных способностей; С – эмоциональная устойчивость; Q3 – волевой самоконтроль; Зн тех продаж – количество правильных ответов по результатам аттестационного тестирования; Возр – возраст; Стаж – общий стаж работы по данной специальности; Vпродажи – объем продаж.

Выявлено, что чем старше обследованные нами менеджеры по продажам, тем более они эмоционально устойчивы, выдержанны и склонны трезво оценивать действительность. Также было установлено, что чем выше у них стаж работы, тем выше у них устойчивость к стрессовым ситуациям, возникающим на работе. Между объемом продаж и такими профессионально важными качествами как коммуникативные, организаторские способности, уровнем развития мыслительных способностей, а также волевым самоконтролем и эмоциональной устойчивостью установлена положительная корреляционная зависимость. Наиболее тесная корреляционная взаимосвязь обнаружена между показателем успешности - объемом продаж и волевым самоконтролем. Также высокие показатели корреляционной зависимости обнаружены между знанием техник продаж и объемом продаж. Таким образом, успешность менеджера по продажам тем выше, чем более развиты у него

волевые, мыслительные, организаторские, коммуникативные, эмоциональные качества, а также чем больше он владеет различными техниками продаж.

По результатам регрессионного анализа было выявлено, что по таким профессионально важным качествам как высокий самоконтроль, организованность и высокий уровень развития умственных способностей можно предсказать результативность сдачи аттестационного тестирования (количество верно выполненных заданий).

Таким образом, из результатов проведенного исследования можно сделать вывод о том, что образ субъекта деятельности менеджера по продажам имеет выраженную структурированность, причем особое значение для развития личности специалиста и достижения успешности в профессиональной деятельности имеют следующие качества: коммуникативные, волевые, организационные, эмоциональные качества и мыслительные, что подтверждается высоким уровнем оценок экспертов, а также корреляционной зависимостью между данными качествами и объемом продаж.

Результаты этого исследования могут быть положены в основу разработки психологически ориентированной профессиограммы, процедуры профессионального отбора, аттестации менеджера по продажам, а также при проектировании программ психологического сопровождения профессионально-личностного развития специалиста на всех этапах его трудового пути.